

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN BỎNG QUỐC GIA LÊ HỮU TRÁC NĂM 2023

Đỗ Quang Hiếu^{✉1}, Ngô Minh Đức¹, Phạm Thị Mỹ¹,
Hoàng Ánh Dương¹, Nguyễn Thị Thảo¹,
Nguyễn Anh Thư¹, Nguyễn Hoàng Lợi²

¹Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác

²Đại học Y tế Công cộng

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử của nhân viên y tế và về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ người bệnh trong năm 2023.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 703 đối tượng bằng bộ tiêu chí của Bộ Y tế đánh giá hài lòng của người bệnh.

Kết quả: Điểm hài lòng 4,39; tỷ lệ hài lòng chung 95,4%, Chỉ số hài lòng toàn diện là 57,47%, Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi là 92,85%. Về thái độ ứng xử, có 3 phiếu nhận xét về thái độ của nhân viên y tế và người phục vụ ở mức 2; Tỷ lệ hài lòng từ 95,87% đến 98,72%; Chỉ số hài lòng toàn diện theo các đặc điểm cao hơn 80%, cao nhất ở người bệnh ≤ 18 tuổi (97,16%), Khoa Điều trị Bỏng Trẻ em (BTE) (98,75%) và ở bệnh nhân điều trị 15 - 28 ngày (97,79%). Về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ: Có 3 tiêu chí hài lòng dưới 90% là: Nhà vệ sinh, nhà tắm, Được bảo đảm sự riêng tư và phục vụ của căng tin Bệnh viện; Tỷ lệ hài lòng là 94,7%, khác nhau theo khoa ($p = 0,011$); Chỉ số hài lòng toàn diện là 59,6, tăng dần theo tuổi và cao nhất ở nhóm trên 60 tuổi ($p < 0,05$), khác nhau theo khoa và theo ngày điều trị ($p < 0,001$).

Kết luận: Các tiêu chí đều cơ bản có tỷ lệ hài lòng trên 90%, các chỉ số hài lòng còn khác nhau theo khoa, tuổi và giai đoạn điều trị của người bệnh.

Về giao tiếp ứng xử còn có người bệnh chưa hài lòng và tỷ lệ hài lòng khác nhau theo khoa. Hài lòng về cơ sở vật chất thấp hơn giao tiếp ứng xử và chưa đồng đều, khác nhau theo khoa và tỷ lệ hài lòng dưới 90% về nhà vệ sinh, nhà tắm, bảo đảm sự riêng tư của người bệnh và phục vụ của căng tin Bệnh viện.

Từ khoá: Hài lòng, thái độ, ứng xử, cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ.

¹Chịu trách nhiệm: Đỗ Quang Hiếu, Bệnh viện Bỏng Quốc gia Lê Hữu Trác

Email: hieuvbqg@gmail.com

Ngày gửi bài: 02/1/2025; Ngày nhận xét: 12/2/2025; Ngày duyệt bài: 28/2/2025

<https://doi.org/10.54804/>

ABSTRACT

Objective: To assess the level of patient satisfaction with the attitude of medical staff and the facilities and means of serving patients in 2023.

Research subjects and methods: cross-sectional descriptive study on 703 subjects using the Ministry of Health's criteria for assessing patient satisfaction.

Results: Satisfaction score 4.39; overall satisfaction rate 95.4%, Overall satisfaction index 57.47%, Response rate compared to expectations 92.85%. Regarding attitude, there were 3 comments on the attitude of medical staff and service staff at level 2; Satisfaction rate from 95.87% to 98.72%; The overall satisfaction index according to the characteristics was higher than 80%, highest in patients ≤ 18 years old (97.16%), Pediatric Burn Department (98.75%) and in patients treated for 15 - 28 days (97.79%). Regarding facilities and services: there were 3 satisfaction criteria below 90%: Toilets, bathrooms, Guaranteed privacy and service of the hospital canteen; The satisfaction rate was 94.7%, varying by department ($p = 0.011$); The overall satisfaction index was 59.6%, increasing with age and highest in the group over 60 years old ($p < 0.05$), varying by department and by treatment day ($p < 0.001$).

Conclusion: The criteria are all basic with a satisfaction rate of $> 90\%$, the satisfaction indexes are different depending on the department, age and treatment stage of the patient. Regarding communication and behavior, there are still patients who are not satisfied and the satisfaction rate is different depending on the department. Satisfaction with facilities is lower than communication and behavior and is not uniform, different depending on the department and the satisfaction rate is $< 90\%$ regarding toilets, bathrooms, ensuring patient privacy and service of the hospital canteen.

Keywords: Satisfaction, attitude, behavior, facilities, service means.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một trong những tiêu chí quan trọng nhất dùng để đánh giá sự đáp ứng các dịch vụ của cơ sở y tế đối với sự mong đợi của người bệnh. Khi người bệnh kém hài lòng là nguyên nhân thúc đẩy những bức xúc của người bệnh ảnh hưởng không nhỏ đến uy tín cũng như chất lượng của các cơ sở y tế. Để có cơ sở khoa học thực chứng cho lãnh đạo, chỉ huy các cấp có kế hoạch cụ thể cho trong việc nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh, thay đổi thái độ phong cách phục vụ người bệnh nhằm tăng về uy tín thương hiệu chất lượng dịch vụ và tình cảm của người

bệnh dành cho bệnh viện, chúng tôi nghiên cứu đề tài với mục tiêu nghiên cứu: *Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử của nhân viên y tế và về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ người bệnh trong năm 2023.*

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

703 người bệnh, người nhà người bệnh tại các khoa lâm sàng, điều trị tại bệnh viện từ tháng 9/2023 đến tháng 8 năm 2024.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang

+ Cỡ mẫu nghiên cứu: Áp dụng công thức $n = Z_{1-\alpha/2} \cdot C \cdot p(1-p) / d_e^2$

Trong đó: P: tỷ lệ ước tính $p = 0,8$;

Mức ý nghĩa $\alpha = 0,05$, $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$;

C: hệ số thiết kế mẫu, $C=2$; d_e độ chính xác tuyệt đối mong muốn. $d_e = 0,05$

Tính được: $n = 251$. Chúng tôi khảo sát 703 thỏa mãn số lượng tính toán.

2.3. Các chỉ tiêu trong nghiên cứu

Các chỉ tiêu nghiên cứu được sử dụng theo Căn cứ theo Quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019, hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đối với bệnh viện như sau [8]:

Hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử

1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.
4. Bác sỹ hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.
5. Điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.
6. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.
7. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.
8. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.
9. Hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ.
10. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng đáp ứng của nhân viên y tế và cơ sở y tế.
11. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.

12. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.
13. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.
14. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.
15. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.
16. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.
17. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.
18. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.
19. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.
20. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.
21. Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.
22. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.
23. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.
24. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.
25. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.
26. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.
27. Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.
28. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.

29. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.
30. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.
31. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.
32. Ông/ Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.
33. Ông/ Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.

2.4. Phương pháp tiến hành

* Cách tính điểm hài lòng (áp dụng chung cho các đối tượng khảo sát) [8]

- Các lựa chọn trả lời của người bệnh từ 1 đến 5 tương ứng với 5 mức độ hài lòng: Rất không hài lòng hoặc rất kém: 1 điểm; Không hài lòng hoặc kém đạt 2 điểm; Bình thường hoặc trung bình đạt 3 điểm; Hài lòng hoặc tốt đạt 4 điểm và Rất hài lòng hoặc rất tốt đạt 5 điểm.

- Điểm hài lòng trung bình chung bằng điểm trung bình của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

- Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

Tỷ số = $\frac{[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{3}$

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Điểm trung bình của từng khía cạnh bằng điểm trung bình các câu hỏi thuộc từng khía cạnh của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

* Cách tính tỷ lệ hài lòng (áp dụng chung cho các đối tượng khảo sát)

- Cách tính tỷ lệ hài lòng chung (tối đa 100%):

+ Tỷ số = $\frac{((\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})) + ((\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})) + ((\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi}))}{3} \times 100$.

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh: áp dụng cách tính tương tự.

* Chỉ số hài lòng toàn diện

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

+ Tỷ số = $\frac{((\text{Người thứ 1 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}) + (\text{Người thứ 2 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}) + (\text{Người thứ n có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}))}{3} \times 100$.

(Tỷ số loại trừ những người có trả lời bất kỳ câu nào ở mức 1, 2, 3);

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

* Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

Được tính bằng tỷ lệ trung bình chung của toàn bộ đối tượng được khảo sát.

2.5. Xử lý số liệu

Số liệu được xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS 20.0. So sánh có ý nghĩa thống kê khi $p < 0,05$.

2.6. Đạo đức trong nghiên cứu

Nghiên cứu được chấp thuận của Hội đồng khoa học và đạo đức trong nghiên cứu y sinh của Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác và Học viện Quân y.

3. KẾT QUẢ

Bảng 3.1. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Tiêu chí (n = 703)		Mức độ hài lòng					Tỷ lệ hài lòng (%)
		1	2	3	4	5	
D1.	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.		1	9	435	258	98,58
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.		2	27	365	309	95,87
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.			9	400	294	98,72
D4.	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.			11	366	326	98,44
D5.	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.			12	406	285	98,29
D6.	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.			26	369	308	96,30
D7.	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.			16	353	334	97,72

Nhận xét: Có 3 phiếu nhận xét về thái độ của nhân viên y tế và người phục vụ ở mức 2. Tỷ lệ hài lòng của từng tiêu chí là tỷ lệ giữa số các phiếu đánh giá tiêu chí đạt mức

4 hoặc 5 trên tổng số phiếu, các khía cạnh của thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đối tượng đánh giá với tỷ lệ hài lòng từ 95,87% đến 98,72%.

Bảng 3.2. Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ

Tiêu chí (n = 703)		Mức chất lượng					Tỷ lệ hài lòng (%)
		1	2	3	4	5	
A1.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.			21	370	312	97,01
A2.	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.			21	329	353	97,01
A3.	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.			19	340	344	97,30
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.			35	260	408	95,02
A5.	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.			38	349	316	94,59
B1.	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.		1	48	326	328	93,03

Tiêu chí (n = 703)		Mức chất lượng					Tỷ lệ hài lòng (%)
		1	2	3	4	5	
B2.	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.			6	368	329	99,15
B3.	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.		1	44	349	309	93,60
B4.	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.		1	55	349	298	92,03
B5.	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.			11	373	319	93,03
C1.	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.		18	18	428	239	94,88
C2.	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.		1	52	398	252	92,46
C3.	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	1	15	80	377	230	86,34
C4.	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.			14	407	282	98,01
C5.	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.			38	436	229	94,59
C6.	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.			41	372	290	94,17
C7.	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	15	2	121	340	225	80,37
C8.	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	1	1	113	337	251	83,64
C9.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.			18	285	400	97,44
E1.	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.			6	343	354	99,15
E2.	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.			8	356	339	98,86
E3.	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.			9	379	315	98,72
E4.	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.			6	365	332	99,15
E5.	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.			10	353	340	98,58

Nhận xét: Cơ bản các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng > 90%, 3 tiêu chí C3, C7, C8 có các phiếu nhận xét đạt mức 1, 2, tỷ lệ hài lòng lần lượt là 86,34%, 80,37% và 83,64%.

Bảng 3.3. Các chỉ số hài lòng về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ so với hài lòng về thái độ ứng xử

Tiêu chí hài lòng	Kết quả chung	Hài lòng về thái độ ứng xử (D)	Hài lòng về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ	p
Điểm hài lòng (n = 703)	4,39 ± 0,41	4,41 ± 0,46	4,44 ± 0,43	> 0,05
Tỷ lệ hài lòng chung	95,4%	97,7	94,7	< 0,01
Chỉ số hài lòng toàn diện	57,47%	92,46	59,6	< 0,01
Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi	92,85%			

Nhận xét: Điểm hài lòng trung bình là 4,39 ± 0,41. Tỷ lệ hài lòng là 95,4%, về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ là 94,7% thấp hơn hẳn về thái độ ứng xử (92,46%; p < 0,01). Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi là 92,85%. Chỉ số hài lòng toàn diện là 57,47%,

Bảng 3.4. Các chỉ số hài lòng theo đặc điểm

Đặc điểm		n	Điểm hài lòng TB	Tỷ lệ hài lòng (%)	Chỉ số hài lòng toàn diện (%)
Giới	Nam	472	4,37 ± 0,41	95,19	60,59
	Nữ	231	4,42 ± 0,40	95,84	51,08
	p		> 0,05	> 0,05	> 0,05
BHYT	Có	699	4,38 ± 0,41	95,41	57,37
	Không	4	4,72 ± 0,23	93,55	75
	p		> 0,05	> 0,05	> 0,05
Tuổi người bệnh	≤ 18 tuổi (1)	211	4,22 ± 0,26	93,41	35,07
	19 - 40 tuổi (2)	179	4,38 ± 0,41	95,67	49,72
	41 - 60 tuổi (3)	205	4,54 ± 0,44	96,48	76,59
	> 60 tuổi (4)	108	4,43 ± 0,45	96,80	77,78
	p		p ₁₂ < 0,01 p ₂₄ > 0,05 p ₃₄ < 0,05	> 0,05	< 0,01
Khoa điều trị	BNL (1)	201	4,54 ± 0,43	97,45	75,62
	BTE (2)	160	4,25 ± 0,24	93,51	29,38

Đặc điểm		n	Điểm hài lòng TB	Tỷ lệ hài lòng (%)	Chỉ số hài lòng toàn diện (%)
	PTTH (3)	102	4,43 ± 0,45	91,02	40,20
	LVT (4)	197	4,09 ± 0,31	96,91	77,16
	PHCN (5)	43	4,61 ± 0,23	96,40	27,91
	p		$p_{23} < 0,01$ $p_{53} < 0,05$ $p_{24} < 0,01$ $p_{51} > 0,05$	$p_{13} < 0,05$ $p_{43} < 0,05$ $p_{\#} > 0,05$	< 0,001
Ngày điều trị	4 - 14 ngày	266	4,42 ± 0,41	94,07	51,88
	15 - 28 ngày	271	4,37 ± 0,41	96,69	69,00
	> 28 ngày	166	4,36 ± 0,39	95,43	47,59
	p		> 0,05	> 0,05	< 0,001

*BNL: khoa Điều trị Bỏng Người lớn, BTE: khoa Điều trị Bỏng trẻ em, PTTH: Trung tâm Phẫu thuật tạo hình Thẩm mỹ Tái tạo, LVT: Trung tâm Liền vết thương, PHCN: khoa Vật lý trị liệu Phục hồi chức năng

Nhận xét: Các chỉ số hài lòng không khác nhau đáng kể theo giới và BHYT. Có sự khác nhau theo tuổi, khoa điều trị và theo ngày điều trị ($p < 0,05$).

Bảng 3.5. Tỷ lệ hài lòng theo các khoa

Khoa	Số phiếu	Hài lòng về thái độ ứng xử (D), (%)	p	Về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ (%)	p
BNL	201	96,66	< 0,05	97,68	0,011
BTE	160	99,46		91,77	
PTTH	102	95,66		89,67	
LVT	197	97,97		96,59	
PHCN	43	99,67		95,45	

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử ở các khoa > 95%, ở khoa BTE và PHCN là > 99%, LVT là 97,97%, BNL là 96,66% và PTTH là 95,66%. Tỷ lệ hài

lòng về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ cao nhất ở khoa BNL (97,68%), thấp nhất ở PTTH (89,67%), khác nhau theo khoa có ý nghĩa thống kê với $p = 0,011$.

Bảng 3.6. Chỉ số hài lòng toàn diện theo tuổi, khoa và ngày điều trị

Đặc điểm		n	Hài lòng về thái độ ứng xử (D) (%)	p	Về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ (%)	p
Tuổi	≤ 18 tuổi	211	97,16	< 0,01	35,07	< 0,01
	19 - 40 tuổi	179	87,7		58,10	
	41 - 60 tuổi	205	96,1		76,59	
	> 60 tuổi	108	84,26		77,78	
Khoa điều trị	BNL	201	88,56	< 0,001	83,08	< 0,001
	BTE	160	98,75		29,38	
	PTTH	102	91,18		40,20	
	LVT	197	90,86		77,16	
	PHCN	43	97,67		27,91	
Ngày điều trị	4 - 14 ngày	266	94,74	< 0,001	51,88	< 0,001
	15 - 28 ngày	271	97,79		69,00	
	> 28 ngày	166	80,12		56,63	

Nhận xét:

- Theo tuổi, Chỉ số hài lòng toàn diện về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ tương tự như Chỉ số hài lòng toàn diện chung, tăng dần theo tuổi và cao nhất ở lứa tuổi trên 60 tuổi là 77,78% với $p < 0,05$.

- Theo khoa, cũng tương tự như Chỉ số hài lòng toàn diện chung, chỉ số hài lòng toàn diện về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ từ cao xuống thấp theo thứ tự khoa BNL, LVT, PTTH, BTE và PHCN là

83,08%; 77,16%, 40,20%, 29,38% và 27,91% với $p < 0,001$.

- Theo ngày điều trị, Chỉ số hài lòng toàn diện về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ cũng cao nhất khi điều trị 15 – 28 ngày như chỉ số chung là 69,00% nhưng thấp nhất ở nhóm điều trị dưới 14 ngày khác với chỉ số toàn diện chung thấp nhất ở nhóm bệnh nhân điều trị trên 28 ngày.

Bảng 3.7. Các chỉ số hài lòng theo thời gian khảo sát

Tiêu chí hài lòng	Quý 3 2023 (n = 183)	Quý 4 2023 (n = 122)	Quý 1 2024 (n = 226)	Quý 2 2024 (n = 172)	p
Điểm hài lòng	4,59 ± 0,40	4,38 ± 0,27	4,25 ± 0,43	4,35 ± 0,38	< 0,01
Tỷ lệ hài lòng (%)	97,99	99,26	92,76	93,38	< 0,05
Chỉ số hài lòng toàn diện (%)	89,62	89,34	28,76	38,37	< 0,01
Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi (%)	91,11	96,34	91,29	94,26	< 0,01

Nhận xét: theo thời gian, điểm hài lòng và Chỉ số hài lòng toàn diện cao nhất vào quý 3 năm 2023 ($4,59 \pm 0,40$ và $89,62\%$), Tỷ lệ hài lòng và Tỷ lệ đáp ứng mong đợi cao nhất vào quý 4 năm 2023 ($99,26\%$ và $96,34\%$). Cả 3 chỉ số điểm hài lòng, Tỷ lệ hài lòng và Chỉ số hài lòng toàn diện đều thấp nhất vào Quý 1/2024, xu hướng giảm trong năm 2024.

4. BÀN LUẬN

4.1. Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử của nhân viên y tế

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh giúp cung cấp thông tin chi tiết về trải nghiệm của họ trong quá trình sử dụng dịch vụ y tế, từ đó giúp các cơ sở y tế hiểu rõ hơn về những khía cạnh mà người bệnh thích và không thích, qua đó cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh. Sự hài lòng của người bệnh có mối liên hệ trực tiếp với việc họ quay lại sử dụng dịch vụ y tế, đặc biệt trong bối cảnh môi trường chăm sóc sức khỏe đang trở thành một thị trường cạnh tranh. Việc đo lường sự hài lòng và chất lượng chăm sóc sức khỏe giúp các nhà quản lý kiểm soát, cải thiện và tối ưu hóa một số khía cạnh của tổ chức y tế [1]. Tại Việt Nam, việc đo lường sự hài lòng của người bệnh được coi là một chỉ số quan trọng trong ngành y tế, từ mô hình cung cấp dịch vụ đến các chính sách quản lý. Việc đánh giá sự hài lòng, giúp các cơ sở y tế điều chỉnh dịch vụ và đưa ra những cải tiến phù hợp. Hài lòng của người bệnh tập trung vào 2 khía cạnh chính là về thái

độ ứng xử của nhân viên y tế và về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ.

Trong nghiên cứu này, chúng tôi lấy phiếu hài lòng trên 703 đối tượng, các đối tượng khảo sát. Kết quả nghiên cứu thấy có 3 phiếu nhận xét về thái độ của nhân viên y tế và người phục vụ ở mức 2. Điểm hài lòng trung bình về thái độ ứng xử là $4,41 \pm 0,46$ (điểm hài lòng chung là $4,39 \pm 0,41$, $p > 0,05$); tỷ lệ hài lòng với thái độ ứng xử $97,7\%$ cao hơn Tỷ lệ hài lòng chung là $95,4\%$, $p < 0,05$. Chỉ số hài lòng toàn diện về thái độ ứng xử cao hơn đáng kể chỉ số hài lòng toàn diện chung ($92,46\%$ so với $57,47\%$, $p < 0,01$). Như vậy 703 phiếu cơ bản đánh giá với tỷ lệ hài lòng cao với các khía cạnh của thái độ ứng xử. Về lời nói, thái độ, giao tiếp còn có ý kiến chưa thực sự hài lòng.

Các nghiên cứu khác cũng thể hiện các chỉ số hài lòng về thái độ ứng xử tương đồng, như trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Bích Thủy và cộng sự đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Hoàn Mỹ Đà Lạt, Lâm Đồng năm 2024 thấy tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử là $96,6\%$ và điểm hài lòng chung bình về khía cạnh này là $4,74 \pm 0,36$ [2]. Hoàng Minh Nam nghiên cứu tại Bệnh viện Quốc tế Thái Nguyên - là một bệnh viện tư nhân cũng thấy tỷ lệ hài lòng các tiêu chí trong nhóm này từ $95,45$ đến 98% , đều đánh giá hài lòng về lời nói, thái độ, giao tiếp của Bác sỹ, điều dưỡng từ 98% trở lên [3]. Nghiên cứu tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương của Vũ Văn Du thấy tỷ lệ hài lòng là $89,7\%$, điểm hài lòng trung bình là $4,54$ [4].

Khi nghiên cứu theo các đặc điểm chúng tôi thấy các chỉ số hài lòng không phụ thuộc là người bệnh hay người nhà,

theo giới, theo ngày điều trị và có hay không có BHYT. Tỷ lệ hài lòng chung khác nhau theo khoa, cao nhất ở khoa BNL (97,45%) và thấp nhất ở PTTH (91,02%) với $p < 0,05$. Chỉ số hài lòng toàn diện là 57,47%, tăng theo tuổi cao nhất ở đối tượng trên 60 tuổi (77,78%), thấp nhất ở lứa tuổi ≤ 18 tuổi (35,07%) với $p < 0,01$. Chỉ số hài lòng khác nhau theo khoa, thứ tự từ thấp lên cao theo các khoa PHCN, BTE, PTTH, BNL và LVT với $p < 0,001$. Chỉ số hài lòng khác nhau theo ngày nằm điều trị, cao nhất ở đối tượng điều trị từ 15 - 28 ngày là 69%, thấp nhất là đối tượng điều trị trên 28 ngày với 47,59%, đối tượng điều trị dưới 14 ngày chỉ số hài lòng toàn diện là 51,88% (với $p < 0,001$).

Về thái độ ứng xử, tỷ lệ hài lòng cao nhất ở khoa PHCN, BTE, thấp nhất ở PTTH, chỉ số hài lòng cũng cao nhất ở khoa PHCN và BTE, nhưng thấp nhất ở khoa BNL, còn cao nhất ở người bệnh ≤ 18 tuổi (97,16%) và ở bệnh nhân điều trị 15 - 28 ngày (97,79%).

Trong các nghiên cứu khác cũng có nhận định giống và khác chúng tôi. Lâm Kỳ Sanh và cộng sự (2020) cũng chỉ ra tỷ lệ hài lòng khác nhau ở khoa điều trị lâm sàng, ngoài ra nó còn khác nhau theo tuổi, nơi ở, bảo hiểm y tế [5]. Vũ Văn Du cũng chỉ ra tỷ lệ hài lòng tuổi từ > 35 cao hơn gấp 1,6 lần so với nhóm ≤ 35 [4]. Một nghiên cứu của Ngô Quang Thiện (2023) cũng chỉ ra tỷ lệ hài lòng phụ thuộc vào tuổi, nơi ở và hình thức chi trả viện phí [6].

Sự hài lòng của người bệnh khác nhau theo khoa, nhân viên y tế tại các khoa không đồng nhất về việc giao tiếp, tiếp xúc, ứng xử, giải thích. Không đồng nhất ở lứa tuổi khác nhau và ngày điều trị khác nhau.

Tiêu chí này phụ thuộc nhiều vào chủ quan của người bệnh và người nhà người bệnh, vào cảm nhận của họ cả về nhân viên y tế. Những điều này còn do yếu tố khách quan đến từ nhân viên y tế, có sự phân biệt theo tuổi, theo giai đoạn nằm viện, nhân viên y tế khoa khác nhau có sự hướng dẫn, quán triệt và quy trình làm việc khác nhau nên dẫn đến công tác chăm sóc điều trị, giao tiếp ứng xử có khác nhau. Chính vì vậy, để nâng cao chất lượng điều trị chung đặc biệt nâng cao hài lòng của người bệnh về nội dung này cần hướng dẫn, quy định, triển khai đồng bộ tại các khoa, nhất quán thực hiện không phân biệt theo các đặc điểm như tuổi, ngày điều trị.

4.2. Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ

Cơ sở vật chất phương tiện phục vụ cũng là các yếu tố trực tiếp tác động đến người bệnh, là các yếu tố quan trọng xây dựng lên chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, chính vì vậy người bệnh cũng có những đánh giá về khía cạnh này. Bộ câu hỏi của Bộ Y tế đánh giá hài lòng của người bệnh về khía cạnh này đã xây dựng thành 24 câu hỏi, phân thành 4 nhóm khác nhau: 1) khả năng tiếp cận; 2) sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; 3) cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh và 4) cung cấp dịch vụ. Cũng như trong tài liệu hướng dẫn của Hiệp hội chất lượng và an toàn trong chăm sóc sức khỏe của Ailen chỉ ra rằng, điều kiện để có sở y tế có chất lượng là: Năng lực cán bộ y tế của bệnh viện phải tốt; Cơ sở hạ tầng phải đảm bảo, trang thiết bị phải hiện đại phù hợp; Tổ chức bệnh viện phải phù hợp [7].

Trong nghiên cứu này chúng tôi thấy cơ bản các tiêu chí về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ đều có tỷ lệ hài lòng trên 90%, có các tiêu chí sau hài lòng dưới 90% là C3 - "Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt" hài lòng 86,34%; C7 - "Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng" hài lòng 80,37% và C8 - "Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng" hài lòng 83,64%. Theo nhóm tiêu chí chúng tôi thấy tỷ lệ hài lòng từ cao xuống thấp là: E - cung cấp dịch vụ tỷ lệ hài lòng 98,89%; Hài lòng về A - khả năng tiếp cận là 96,19%; B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị tỷ lệ hài lòng 95,25% và C - cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chỉ có tỷ lệ hài lòng 91,32%. Tổng hợp ta thấy điểm hài lòng trung bình về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ tương tự như các khía cạnh khác; Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ là 94,7% thấp hơn về thái độ ứng xử (97,7%, $p < 0,05$); Chỉ số hài lòng toàn diện về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ là 59,6% thấp hơn hẳn về thái độ ứng xử (92,46%; $p < 0,01$).

Như vậy, tỷ lệ hài lòng trong nghiên cứu của chúng tôi cũng tương tự như các nghiên cứu khác là tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất phục vụ là thấp nhất, nó luôn là yếu tố mà người bệnh có thể rõ ràng cảm nhận và đánh giá [2 - 4]. Đây là yếu tố phải đầu tư với nguồn lực lớn cả về con người và tài chính. Đây cũng là yếu tố mà việc cải tiến cần có thời gian dài, không thể thực hiện được ngay, nhất là trong bệnh viện công đặc biệt là bệnh viện quân y.

Nghiên cứu, phân tích theo các đặc điểm chúng tôi thấy, Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ cao nhất ở khoa BNL (97,68%), thấp nhất ở PTTH (89,67%), với $p = 0,011$. Theo tuổi, Chỉ số hài lòng toàn diện về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ tương tăng dần theo tuổi và cao nhất ở lứa tuổi trên 60 tuổi là 77,78% với $p < 0,05$. Theo khoa, chỉ số hài lòng toàn diện về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ từ cao xuống thấp theo thứ tự khoa BNL, LVT, PTTH, BTE và PHCN là 83,08%; 77,16%, 40,20%, 29,38% và 27,91% với $p < 0,001$. Theo ngày điều trị, Chỉ số hài lòng toàn diện về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ cũng cao nhất khi điều trị 15 - 28 ngày như chỉ số chung là 69,00% nhưng thấp nhất ở nhóm điều trị dưới 14 ngày khác với chỉ số toàn diện chung thấp nhất ở nhóm bệnh nhân điều trị trên 28 ngày.

Các nghiên cứu khác cũng tìm thấy sự khác nhau về tỷ lệ hài lòng của người bệnh với các đặc điểm khác nhau. Như trong nghiên cứu của Ngô Quang Thiện (2023) thấy tỷ lệ hài lòng là 85,68% khác nhau theo khoa điều trị, theo tuổi, theo nơi chốn và có BHYT hay không [6]. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Bích Thủy thấy tỷ lệ hài lòng là 71,1% khác nhau ở các đặc điểm về tuổi, học vấn, số ngày nằm viện [2]. Nghiên cứu của Lâm Kỳ Sanh (2021) cũng tương tự, đưa ra tỷ lệ hài lòng là 85,9%, khác nhau theo khoa, tuổi, nơi ở, và BHYT [5].

Như vậy, để nâng cao hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ chúng ta cần cải tiến đồng đều trên các tiêu chí, nhưng cũng phải lựa chọn nội dung nào cần ưu tiên. Đầu tiên, ưu tiên nội dung nào tỷ lệ hài lòng thấp nhất đó là

cần quan tâm đến Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt, người bệnh cần được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng; căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng. Tiếp đến, chúng ta cần xem xét các nội dung nào nguồn lực đầu tư ít hơn về nhân lực, tài chính để nhanh chóng cải tiến nâng cao hài lòng. Chúng ta cũng phải xem xét cải tiến đồng đều trên các khoa, đối với các đặc điểm khác có lẽ chúng ta cũng cần cho người bệnh hiểu được chúng ta đã nỗ lực thực hiện cải tiến toàn diện, tích cực, nhưng có lẽ do chúng ta chưa triển khai để họ biết đến các thông tin. Chúng ta có thể sử dụng các biện pháp như giải thích cho người bệnh, người nhà người bệnh trong các cuộc họp. Hoặc cung cấp thông tin tốt hơn cho nhóm bệnh nhân dưới 40 tuổi, quan tâm hơn đến nhóm bệnh nhân điều trị dưới 14 ngày và trên 28 ngày. Chúng ta cũng lưu tâm giải thích, cung cấp thông tin thêm cho nhóm bệnh nhân BTE, PTTH.

Qua kết quả, ta thấy các chỉ số hài lòng có xu hướng giảm hơn trong thời gian trở lại đây, chính vì vậy chúng ta cũng cần thực hiện mạnh mẽ, tích cực các giải pháp nâng cao chất lượng bệnh viện trong thời gian tới và cũng phải duy trì thường xuyên.

5. KẾT LUẬN

Qua khảo sát hài lòng của 703 người bệnh, người nhà người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác từ tháng 9/2023 đến tháng 8 năm 2024 bằng mẫu phiếu do Bộ Y tế ban hành, chúng tôi thấy: Các tiêu chí

đều cơ bản tỷ lệ hài lòng trên 90%, còn có người bệnh chưa hài lòng ở kỹ năng giao tiếp ứng xử. Hài lòng về cơ sở vật chất thấp hơn giao tiếp ứng xử và chưa đồng đều, tỷ lệ hài lòng dưới 90% về nhà vệ sinh, nhà tắm, bảo đảm sự riêng tư của người bệnh và phục vụ của căng tin Bệnh viện. Các chỉ số hài lòng còn khác nhau theo khoa, tuổi và giai đoạn điều trị của người bệnh. Tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử đều trên 95% ở các khoa. Hài lòng về cơ sở vật chất là 94,7%, còn khác nhau giữa các khoa.

6. KIẾN NGHỊ

Cần tiếp tục cải tiến về kỹ năng giao tiếp ứng xử, đầu tư hơn nữa vào cơ sở vật chất, chú ý theo đặc điểm khoa, theo tuổi và giai đoạn điều trị của người bệnh. Cải thiện hơn đảm bảo nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt; người bệnh được bảo đảm sự riêng tư và Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng. Cần nâng cao chất lượng các dịch vụ để bệnh nhân nằm lâu cũng hài lòng hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ferreira D. C., Vieira I., Pedro M. I., et al. (2023) Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: a systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare* 11 (5): 639.
2. Nguyễn Thị Bích Thủy, Ngô Thị Thu Hiền, Nguyễn Phương Anh và cộng sự (2024). Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Đa khoa Hoàn mỹ Đà Lạt, Lâm Đồng năm 2024. *Tạp chí Y học Cộng đồng*.65 (CD7):
3. Hoàng Minh Nam, Nguyễn Vũ Hồng Ngọc, Nguyễn Khương Duy và cộng sự (2024). Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện

- quốc tế Thái Nguyên năm 2023. Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Đại học Thái Nguyên. 229 (13): 304-309.
4. Vũ Văn Du, Phùng Thị Huyền, Lê Liên Phương và cộng sự (2023). Thực trạng hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2020 - 2022. Tạp chí Nghiên cứu Y học. 172 (11): 217-223.
 5. Lâm Kỳ Sanh và Nguyễn Văn Lâm (2021). Sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và các yếu tố liên quan tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Sóc Trăng năm 2020. Tạp chí Y Dược học Cần Thơ. (37): 90-96.
 6. Ngô Quang Thiện và Nguyễn Trung Nghĩa. (2023). Sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố liên quan tại bệnh viện đa khoa khu vực Long Khánh, năm 2022. Tạp chí Y Dược học Cần Thơ. (65): 43-49.
 7. Aiken L. H., Sermeus W., Van den Heede K.. et al (2012) Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: Cross-sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. BMJ, 344.
 8. Bộ Y tế (2016). Quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019, hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đối với bệnh viện. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/The-thao-Y-te/Quyết-dinh-3869-QĐ-BYT-2019-mau-phieu-va-huong-dan-khao-sat-hai-long-nguoi-benh-nhan-vien-y-te-425072.aspx>